

# 平成24年度 消費生活相談状況のまとめ

平成25年5月16日

高知県立消費生活センター

文化生活部 県民生活・男女共同参画課

# 目 次

◎ 概要	2
1. 相談受付件数	3
2. 個人情報相談	3
3. 消費生活相談	3
(1)相談方法別	3
(2)契約当事者別	4
(3)商品・サービス分類別	5
(4)トラブルの多い商品・サービス	6
(5)販売購入形態別	8
(6)主な悪質商法別	10
(7)架空請求・不当請求	10
4. フリーローン・サラ金、多重債務に関する相談	12
5. 投資商品に関する相談	14
6. 県内市町村消費生活相談受付状況	15

## 平成24年度に高知県立消費生活センターに寄せられた相談の概要

### 1. 相談受付件数

平成24年度（平成24年4月1日～平成25年3月31日）に寄せられた相談は3,477件で、前年度（3,755件）に比べて7.4%（278件）減少しました。

### 2. 相談内容等

#### ●契約当事者の約3人に1人が60歳以上

年代別にみると、70歳以上が682人で最も多く、次いで60歳代が507人となっています。契約当事者の約3人に1人は60歳以上であり、全体に占める割合は年々高くなっています。

#### ●相談の多い商品・サービスは「放送・コンテンツ等」と「融資サービス」

上位2位は、前年度までと順位が入れ替わり、1位が「放送・コンテンツ等」（主にアダルトサイト・出会い系サイト）475件、2位が「融資サービス」（主にフリーローン・サラ金）416件となっています。

#### ●投資商品のうち「ファンド型投資商品」に関する相談が増加

「公社債」「未公開株」に関する相談は減少しましたが、「ファンド型投資商品」は80件で、急増した前年度よりも更に増加（前年度76件）しており、投資商品に関する契約当事者の8割が60歳以上となっています。

「買え買え詐欺」ともいわれる劇場型勧誘の手口は、より巧妙化、悪質化しており、相談件数は減少したものの、契約金額、既支払い金額も非常に高額となっています。

#### ●70歳以上では「健康食品」に関する相談が大幅に増加し1位に

70歳以上では、「健康食品」に関する相談が最も多く、139件（前年度45件）と急増しています。

健康食品については、電話勧誘による強引な契約、次々販売、覚えのない契約のトラブルが増えており、「断ったにもかかわらず商品が届いた」「注文した覚えがないのに支払いを強引に迫られた」といった相談が相次いで寄せられています。

#### ●全体の件数が減少する中、電話勧誘販売については相談が増加

電話勧誘販売についての相談は467件と、前年度の384件から増加しています。中でも「健康食品」に関する相談が最も多く142件（前年度31件）、次いで「ファンド型投資商品」の50件（前年度42件）となっています。

「インターネット通信サービス」「固定電話サービス」については、電話代やインターネット料金が安くなるなどと言って契約を勧める電話が強引だ、何度断ってもかかってくるといった相談が多数寄せられています。

### 3. 県内市町村消費生活相談受付状況

県内34市町村の窓口が受け付けた消費生活相談は2,631件となっており、昨年度（2,574件）に比べ、57件増加しました。そのうち、高知市、南国市、四万十市（幡多広域）の消費生活センターで受け付けた相談は2,435件で、市町村受付件数全体の約93%となっています。

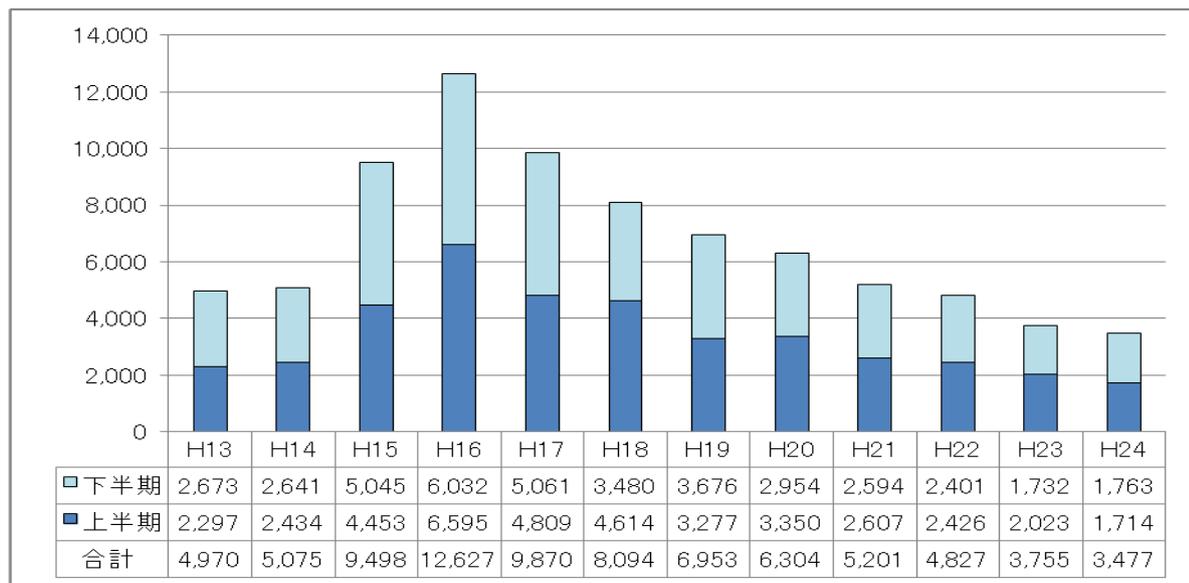
## 1. 相談受付件数

平成24年度の相談受付総数は、3,477件で、前年度（3,755件）比7.4%（278件）減少している。

表—1 消費生活相談、個人情報相談別件数

	苦情相談	問合せ	要望	H24 計	H23	増減	前年比(%)
消費生活相談	3,024	421	1	3,446	3,735	-289	92.3
個人情報相談	24	7	0	31	20	11	155.0
合計	3,048	428	1	3,477	3,755	-278	92.6

図—1 相談受付件数推移



## 2. 個人情報相談

平成24年度の消費に係る個人情報に関する相談は31件で、前年度（20件）から増加傾向となっている。

表—2 個人情報相談内容(重複あり)

同意のない提供	目的外利用	漏洩・紛失対応	不適正な取得	苦情等の窓口対応	開示等	委託先等の監督	情報内容の誤り	その他
9	4	3	3	1	1	0	0	12

## 3. 消費生活相談

### (1) 相談方法別

表—3 相談方法別

	H24		H23		増減
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
来 訪	520	15.1	532	14.2	-12
電 話	2,891	83.9	3,177	85.1	-286
文 書	35	1.0	26	0.7	9
合 計	3,446	100.0	3,735	100.0	-289

## (2) 契約当事者別

年代別にみると、前年度と同じく70歳以上が最も多く、次いで60歳代が多い結果となった。契約当事者の約3人に1人は60歳以上であり、全体に占める割合は年々高くなっている。

表-4 契約当事者性別等

		H24		H23		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
性別	男性	1,478	42.9	1,665	44.6	88.8
	女性	1,753	50.9	1,812	48.5	96.7
	団体	141	4.1	179	4.8	78.8
	不明	74	2.1	79	2.1	93.7
	合計	3,446	100.0	3,735	100.0	92.3

表-5 契約当事者年代別

		H24		H23		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
年代別	20歳未満	100	2.9	100	2.7	100.0
	20歳代	245	7.1	268	7.2	91.4
	30歳代	365	10.6	428	11.5	85.3
	40歳代	442	12.8	517	13.8	85.5
	50歳代	408	11.9	453	12.1	90.1
	60歳代	507	14.7	572	15.3	88.6
	70歳以上	682	19.8	685	18.3	99.6
	団体・不明	697	20.2	712	19.1	97.9
	合計	3,446	100.0	3,735	100.0	92.3

表-6 契約当事者職業別

		H24		H23		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
職業別	給与生活者	1,027	29.8	1,218	32.6	84.3
	自営・自由業	291	8.4	327	8.8	89.0
	家事従事者	303	8.8	347	9.3	87.3
	学生	117	3.4	119	3.2	98.3
	無職	1,032	30.0	1,047	28.0	98.6
	企業・団体	141	4.1	177	4.7	79.7
	その他・不明	535	15.5	500	13.4	107.0
	合計	3,446	100.0	3,735	100.0	92.3

(3) 商品・サービス分類別

表-7 商品・サービス分類別

		H24		H23		前年比(%)
		件数	構成比(%)	件数	構成比(%)	
商 品	商品一般	118	3.4	127	3.4	92.9
	食料品	329	9.5	224	6.0	146.9
	住居品	131	3.8	107	2.9	122.4
	光熱水品	18	0.5	44	1.2	40.9
	被服品	103	3.0	117	3.1	88.0
	保健衛生品	71	2.1	117	3.1	60.7
	教養娯楽品	172	5.0	203	5.4	84.7
	車両・乗り物	64	1.9	90	2.4	71.1
	土地・建物・設備	98	2.8	106	2.8	92.5
	他の商品	8	0.2	15	0.4	53.3
	小 計	1,112	32.2	1,150	30.8	96.7
サ ー ビ ス	クリーニング	20	0.6	25	0.7	80.0
	レンタル・リース・貸借	161	4.7	162	4.3	99.4
	工事・建築・加工	112	3.3	107	2.9	104.7
	修理・補修	25	0.7	59	1.6	42.4
	管理・保管	1	0.1	1	0.1	100.0
	役務(サービス)一般	12	0.3	10	0.3	120.0
	金融・保険サービス	675	19.6	814	21.8	82.9
	運輸・通信サービス	689	20.0	672	18.0	102.5
	教育サービス	13	0.3	14	0.4	92.9
	教養・娯楽サービス	106	3.1	106	2.8	100.0
	保健・福祉サービス	116	3.4	140	3.7	82.9
	他の役務(サービス)	114	3.3	157	4.2	72.6
	内職・副業・ねずみ講	17	0.5	10	0.3	170.0
他の行政サービス	29	0.8	38	1.0	76.3	
小 計	2,090	60.7	2,315	62.0	90.3	
他の相談		244	7.1	270	7.2	90.4
合 計		3,446	100.0	3,735	100.0	92.3

#### (4) トラブルの多い商品・サービス

##### ① トラブルの多い商品・サービス

1位の「放送・コンテンツ等」は、前年度と比較して微減となったが、昨年度1位の「融資サービス」の相談が大きく減少したため、1位、2位の順位が昨年度までと入れ替わった。

全体の相談件数が減少している中、「健康食品」に関する相談は、「注文された健康食品の準備ができたので送ると電話があったが身に覚えがない」などのトラブルが大幅に増加した。「固定電話サービス」については、「料金が安くなるとしつこく電話がかかってくる」などの相談が増加した。

表-8 相談件数の多い商品・サービス

	商品・サービス	H24	H23	増減
1	放送・コンテンツ等	475	489	-14
	主に デジタルコンテンツ	433	443	-10
	うち アダルト情報サイト	205	279	-74
	出会い系サイト	52	72	-20
2	融資サービス	416	520	-104
	主に フリーローン・サラ金	360	445	-85
3	健康食品	210	73	137
4	借家・賃貸アパート	123	124	-1
5	工事・建築	112	104	8
6	インターネット通信サービス	92	86	6
	主に インターネット接続回線	81	78	3
7	ファンド型投資商品	80	76	4
8	預貯金・証券等	63	103	-40
	主に 未公開株	24	38	-14
	公社債	14	25	-11
9	固定電話サービス	56	38	18
	主に IP 電話	29	11	18
10	自動車	55	81	-26

## ②年代別相談の多い商品・サービス

60歳代以下では「放送・コンテンツ等」及び「融資サービス」が上位2位を占めている。

60歳代及び70歳以上で「ファンド型投資商品」や「預貯金・証券等（主に未公開株や公社債）」の相談が見られる。これらの投資商品に関する勧誘は、悪質な業者によるものが多く、高齢者の資産を狙ったものと考えられる。

また、70歳以上では「健康食品」に関する相談が最も多い。「健康食品」については「断ったにもかかわらず商品が届いた」「注文した覚えがないのに支払いを強引にせまられた」といった電話勧誘販売によるトラブルが急増している。

表-9 年代別相談の多い商品・サービス

20歳未満			20歳代			30歳代		
1	放送・コンテンツ等 主に アダルト情報サイト	67 48	1	放送・コンテンツ等 主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	53 18 8	1	放送・コンテンツ等 主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	96 35 12
2	融資サービス	3	2	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	44 42	2	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	64 60
	移動通信サービス	3	3	借家・賃貸アパート	21	3	借家・賃貸アパート	34
			4	自動車	16	4	工事・建築	8
			5	インターネット通信サービス 主に インターネット接続回線	7 6	5	移動通信サービス	6
40歳代			50歳代			60歳代		
1	放送・コンテンツ等 主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	115 47 20	1	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	67 52	1	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	56 49
2	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	81 73	2	放送・コンテンツ等 主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	62 29 4	2	放送・コンテンツ等 主に アダルト情報サイト	42 20
3	インターネット通信サービス 主に インターネット接続回線	16 14	3	インターネット通信サービス 主に インターネット接続回線	19 15	3	健康食品	38
						4	ファンド型投資商品	24
4	自動車	14	4	借家・賃貸アパート	14	4	工事・建築	24
				工事・建築	14	5	預貯金・証券等 主に 未公開株 公社債	15 3 2
5	借家・賃貸アパート	13	5	自動車	10		5	インターネット通信サービス 主にインターネット接続回線
70歳以上								
1	健康食品	139	4	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	32 30			
2	ファンド型投資商品	43	5	預貯金・証券等 主に 未公開株 公社債	29 16 7			
3	工事・建築	38						

## (5) 販売購入形態別

全体の相談件数が減少している中、電話勧誘販売については増加している。これは、「健康商品」142件（前年度31件）に関する相談が、前年度に比べ大幅に増加したことが要因となっている。

### ① 販売購入形態別相談受付件数

表-10 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	H24	H23	増減
店舗購入	882	1,072	-190
通信販売	844	860	-16
電話勧誘販売	467	384	83
訪問販売	233	312	-79
マルチ・マルチまがい(*)	38	23	-15
ネガティブ・オプション(*)	16	10	-6

\* マルチ…販売組織の加入者が消費者に商品などを購入させて、その販売組織に加入させることによりマージンを得るしくみの商法。儲かると思って加入しても思うように売れず、多額の借金と在庫を抱えることになる。また、他人を勧誘することで自らが加害者になることもある。

\* ネガティブ・オプション…注文していない商品を一方的に送りつけ、受け取った消費者が購入しなければならないものと勘違いして支払うことを狙った商法。代金引換郵便を悪用する手口もある。

## ②販売購入形態別トラブルの多い商品・サービス

表-11 販売購入形態別トラブルの多い商品・サービス

店舗購入		通信販売		電話勧誘販売	
882 件	件数	844 件	件数	467 件	件数
融資サービス 主に フリーローン・サラ金	248 218	放送・コンテンツ等 主に アダルト情報サイト 出会い系サイト	429 202 51	健康食品	142
借家・賃貸アパート	69	宝くじ	40	ファンド型投資商品	50
医療	38	健康食品	32	インターネット通信サービス 主にインターネット接続サービス	48 46
移動通信サービス 主に 携帯電話サービス	35 31	融資サービス 主に フリーローン・サラ金	20 17	固定電話サービス 主に IP 電話	35 19
自動車	32	預貯金・証券等 主に未公開株 公社債	18 12 4	預貯金・証券等 主に 公社債 未公開株	16 6 6
訪問販売		マルチ・マルチまがい		ネガティブ・オプション	
233 件	件数	38 件	件数	16 件	件数
工事・建築	45	健康食品	11	書籍・印刷物	7
空調・冷暖房・給湯設備 主に ソーラーシステム	23 16	自動車	4	健康食品	4
放送・コンテンツ等 主にテレビ放送サービス	22 15	食器・台所用品	3		
インターネット通信サービス インターネット接続サービス	17 16	ファンド型投資商品	3		
固定電話サービス	12	内職・副業	3		

## (6) 主な悪質商法別

表-12 商法別相談件数と主な商品・サービス

商 法	H24	H23	増減	主な商品・サービス		
無料商法	137	165	-28	アダルト情報サイト(69)	出会い系サイト(10)	光ファイバー(9)
当選商法	52	52	0	宝くじ(42)	出会い系サイト(2)	
利殖商法	50	95	-45	ファンド型投資商品(36)	公社債(3)	未公開株(2)
サイトビジネス商法	30	8	22	パチンコ関連内職(2)	ワープロ・パソコン内職(2)	
開運商法	20	14	6	プレスレット(10)	祈とうサービス(5)	鏡(2)

\* 無料商法・・・「無料で点検する」「お試し無料」など、「無料」をうたい文句に実際は高額な商品売りつける商法。

\* 当選商法・・・「〇〇が当選しました」などと消費者をだまし、お金を支払わせる商法。

\* 利殖商法・・・「必ずもうかる」など高い利益を得られることを強調して投資や出資を勧誘する商法。

## (7) 架空請求・不当請求

### ① 架空請求（身に覚えのない請求）に関する相談

架空請求の相談件数は、平成16年度をピークに大幅に減少してきたが、24年度は利用した覚えのないサイト利用料等のメールによる架空請求が増加している。

図-2 架空請求相談件数 年度別推移

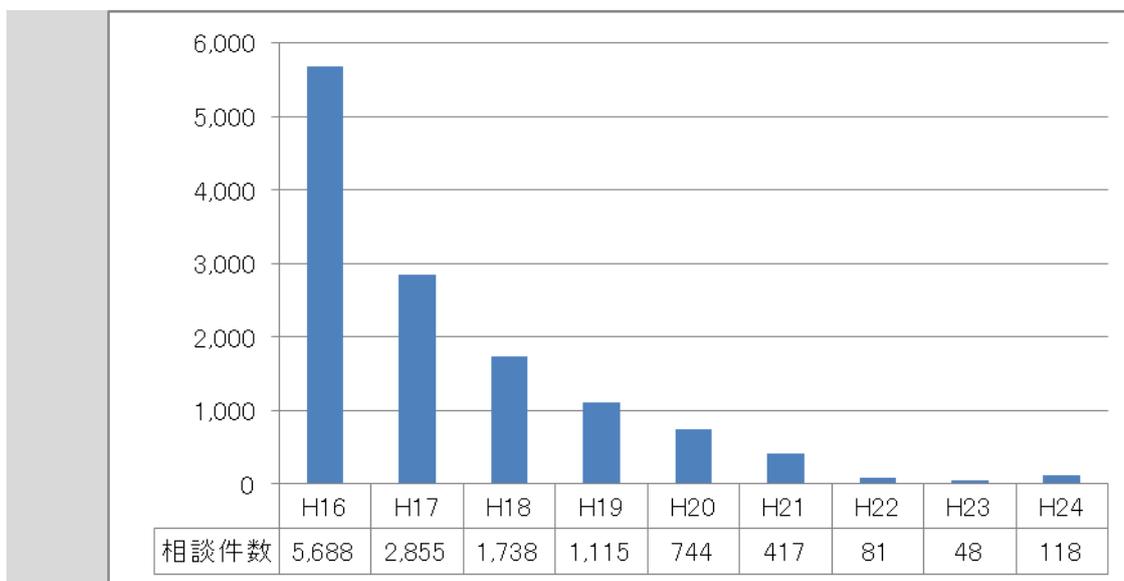


表-13 架空請求方法

請求方法	H24	H23	増減
メール	95	36	59
電話	10	1	9
ハガキ	6	3	3
封書	5	8	-3
不明	2	0	2
合計	118	48	70

## ②不当請求（インターネット有料サイト等のワンクリック請求を含めた不当な請求）に関する相談

不当請求の相談件数は、平成16年度をピークに減少し、平成18年度からは横ばいとなっている。

相談内容は、無料だと思ってアダルトサイトを閲覧したところ、突然高額な請求を受けたというものや、アダルトサイトと関係のないサイトを閲覧していたら、アダルトサイトや出会い系サイトに接続され料金の請求を受けたというものなど、手口は多様化・巧妙化している。パソコンでの閲覧の場合は、請求画面が張り付いて消えないという悪質なケースも多い。

図-3 不当請求相談件数 年度別推移

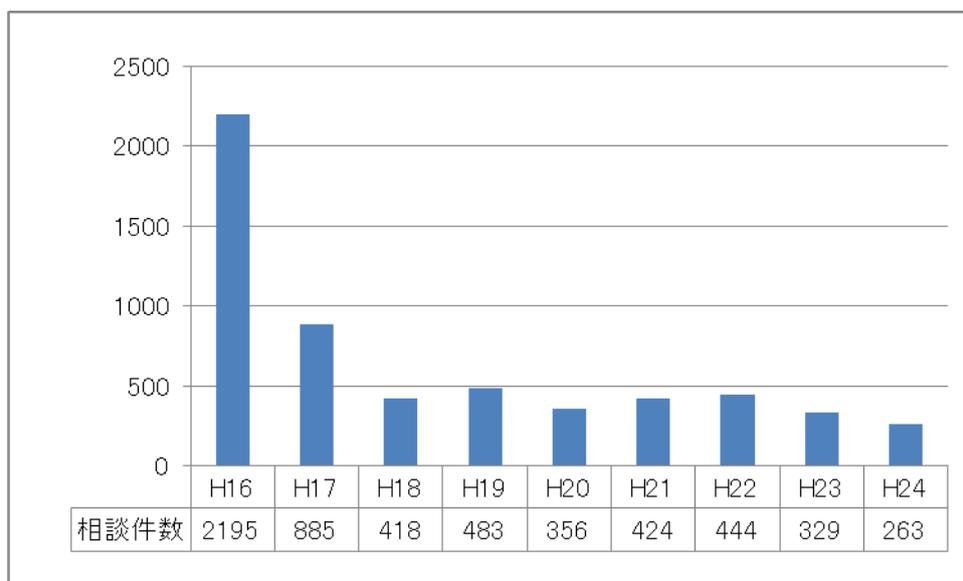


表-14 不当請求 主な商品・サービス

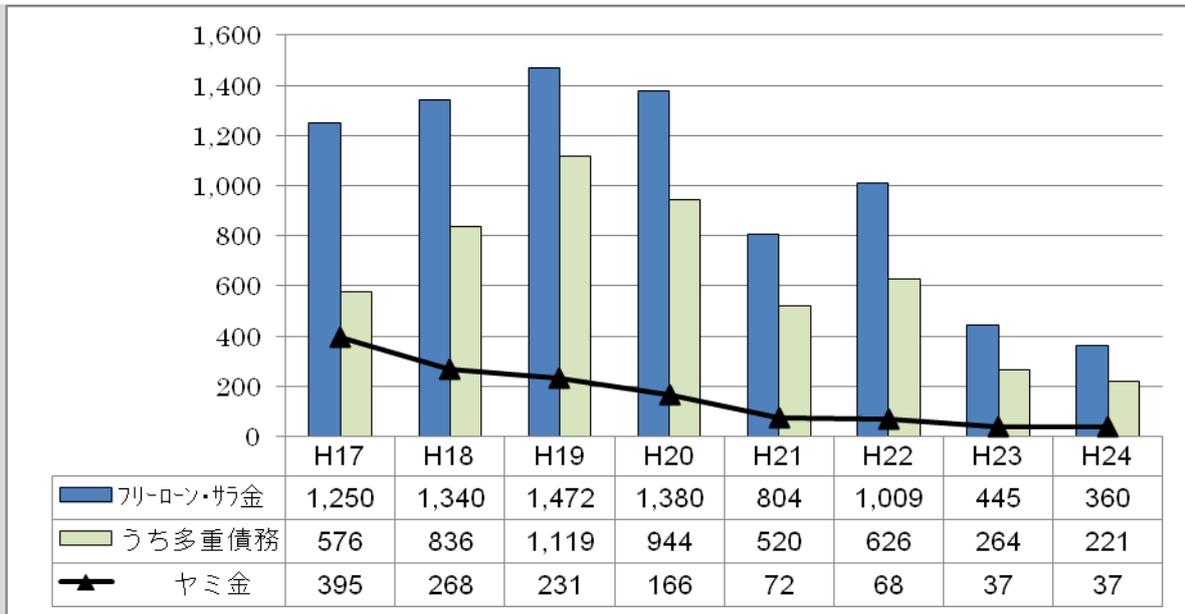
	商品・サービス	H24
1	放送・コンテンツ等	194
	主に アダルト情報サイト	153
	出会い系サイト	18
2	健康食品	7
3	融資サービス	6
	フリーローン・サラ金	5
	書籍・印刷物	6

#### 4. フリーローン・サラ金、多重債務に関する相談

多重債務相談を法律専門家に確実に繋ぐよう相談体制を強化した平成 19 年度をピークに、フリーローン・サラ金や多重債務相談は減少した。平成 22 年度には改正貸金業法の完全施行や富士の経営破たんにより相談件数が増加したものの、平成 23 年度からは再び減少へと転じている。これは、市町村の相談窓口の充実及び相談体制の強化により一定債務整理が進んだことや法改正による融資枠規制の効果によるものと考えられる。

相談内容は、債務金額が少額でも支払えない、過去に債務整理をしたが再度多重債務になった等、厳しい現状が見受けられる。

図-4 フリーローン・サラ金、多重債務相談件数 年度別推移



\* 多重債務・・・借入社数に関わらず借金の返済が困難になった状態

表-15 フリーローン・サラ金、多重債務関係 相談件数

	H24	H23	増減
フリーローン・サラ金	360	445	-85
うち多重債務	221	264	-43
うちヤミ金	37	37	0

表-16 フリーローン・サラ金 年代別・性別相談件数

年代別・性別	男性	女性	団体・不明	H24	H23	増減
20歳未満	1	1		2	2	0
20歳代	30	11	1	42	35	7
30歳代	41	19		60	75	-15
40歳代	46	27		73	83	-10
50歳代	24	28		52	80	-28
60歳代	23	26		49	67	-18
70歳以上	14	15	1	30	35	-5
不明	29	14	9	52	68	-16
合計	208	141	11	360	445	-85

図-5 フリーローン・サラ金 年代別相談件数推移

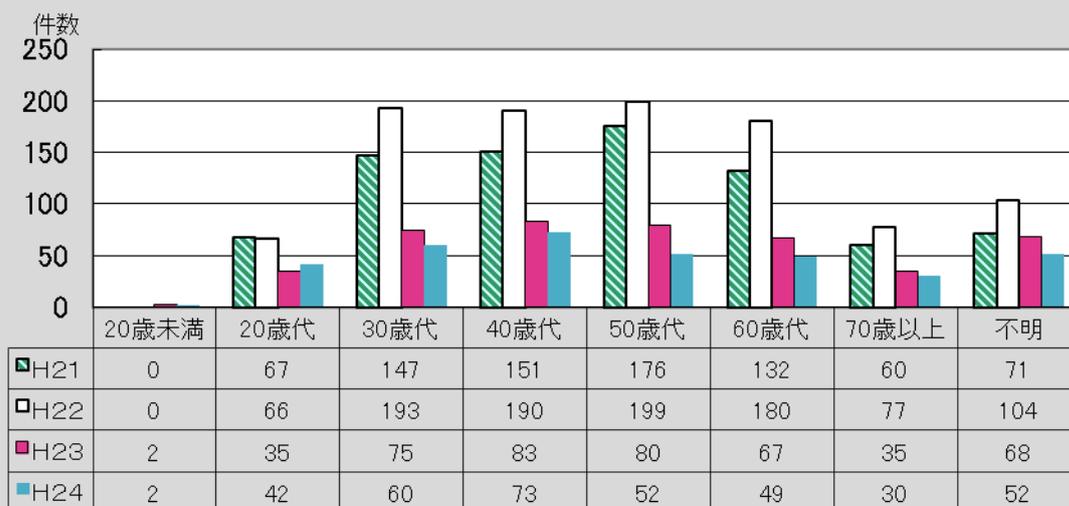


表-17 多重債務 残債務額

残債務額	件数
～50万円未満	7
50万円～100万円未満	22
100万円台	31
200万円台	18
300万円台	8
400万円台	10
500万円台	7
600万円台	21
700万円台	0
800万円台	2
900万円台	3
1,000万円以上	12
不明	80
合計	221

## 5. 投資商品に関する相談

「公社債」「未公開株」に関する相談は減少したが、「ファンド型投資商品」は80件で、急増した前年度（前年同期76件）よりも更に増加し、投資商品に関する相談全体の7割弱を占めている。

60歳以上の方からの相談は95件で、全体の8割となっている。

また、複数の業者が登場して契約を煽り、「買え買え詐欺」ともいわれる劇場型勧誘の手口は、より巧妙化、悪質化しており、契約金額・支払い金額も非常に高額となっている。

### <勧誘の手口>

- ①過去の損失を取り戻すという【被害回復型】
- ②お金は代わりに払うので申込みさえすればよいという【代理申請型】
- ③不審に思っただけで申込みをやめようとするとうそを脅してくる【恫喝型】
- ④郵送や手渡しで支払わせる【口座振込回避型】
- ⑤消費生活センターなどの公的機関の名称をかたって安心させる【公的機関装い型】

### <ファンド型投資商品の内容例>

鉱物採掘権、シェールガス施設運用権など怪しい権利の取引や再生可能エネルギー、震災復興、高齢者福祉施設など最近話題になっているものや高齢者が関心を持ちそうな事業への投資

表-18 公社債・未公開株・ファンド型投資商品 相談件数推移と60歳以上の相談件数

	H22	H23	H24	H24 60歳以上	H24 60歳以上割合
公社債	29	38	14	9	64.3%
未公開株	35	25	24	19	79.2%
ファンド型 投資商品	28	76	80	67	83.8%
合計	92	139	118	95	80.5%

表-19 公社債・未公開株・ファンド型投資商品 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	H24	H23	増減
電話勧誘販売	62	91	-29
通信販売	30	24	6
訪問販売	2	1	1
店舗購入	1	1	0
マルチ・マルチまがい	4	1	3
ネガティブ・オプション	0	0	0
不明・無関係	19	21	-2
合計	118	139	-21

表-20 公社債・未公開株・ファンド型投資商品 契約金額・既支払い金額

	平均額	最高額	総額
契約金額	767万6846円	6000万円	2億9939万7000円
既支払い金額	538万9868円	6000万円	2億481万5000円

※平均額は、金額が不明な相談を除き、0円を含む全ての相談の算術平均である。

## 6. 県内市町村消費生活相談受付状況

高知県内の市町村の窓口が受け付けた相談は、2,631件となっており、昨年度（2,574件）に比べ57件増加した。そのうち、高知市、南国市、四万十市（幡多広域）の消費生活センターで受け付けた相談は、2,435件で、市町村受付件数全体の約93%となっている。

表-21 市町村窓口相談受付件数

市町村名	H24			市町村名	H23		
	市町村受付数	県受付数	合計		市町村受付数	県受付数	合計
高知市	2,047	1,581	3,628	高知市	2,107	1,788	3,895
室戸市	4	57	61	室戸市	2	48	50
安芸市	4	79	83	安芸市	3	76	79
南国市	159	231	390	南国市	141	254	395
土佐市	4	128	132	土佐市	2	124	126
須崎市	25	82	107	須崎市	15	105	120
宿毛市	8	47	55	宿毛市	5	52	57
土佐清水市	14	31	45	土佐清水市	19	46	65
四万十市	0	65	65	四万十市	136	89	225
四万十市センター(幡多広域)	229	—	229				
香南市	18	118	136	香南市	24	136	160
香美市	41	117	158	香美市	49	107	156
東洋町	0	6	6	東洋町	1	10	11
奈半利町	1	12	13	奈半利町	0	13	13
田野町	0	14	14	田野町	2	11	13
安田町	1	6	7	安田町	0	3	3
北川村	0	5	5	北川村	2	6	8
馬路村	0	5	5	馬路村	0	5	5
芸西村	4	11	15	芸西村	2	9	11
本山町	0	13	13	本山町	5	22	27
大豊町	4	10	14	大豊町	9	17	26
土佐町	0	8	8	土佐町	5	17	22
大川村	0	1	1	大川村	0	2	2
いの町	5	125	130	いの町	2	156	158
仁淀川町	0	24	24	仁淀川町	0	19	19
中土佐町	6	34	40	中土佐町	0	34	34
佐川町	3	52	55	佐川町	3	67	70
越知町	2	30	32	越知町	2	37	39
梶原町	6	19	25	梶原町	9	16	25

市町村名	H24			市町村名	H23		
	市町村受付数	県受付数	合計		市町村受付数	県受付数	合計
日高村	9	25	34	日高村	0	22	22
津野町	4	26	30	津野町	4	24	28
四万十町	3	43	46	四万十町	8	48	56
大月町	3	12	15	大月町	1	18	19
三原村	1	1	2	三原村	2	3	5
黒潮町	26	18	44	黒潮町	14	25	39
市町村合計	2,631	3,036	5,667	市町村合計	2,574	3,409	5,983
市町村不明		248	248	市町村不明		205	205
県外		97	97	県外		74	74
無回答		65	65	無回答		47	47
総計	2,631	3,446	6,077	総計	2,574	3,735	6,309